

交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零一七年七月一日至九月三十日)

交通投诉组
香港添马添美道2号
政府总部东翼20楼

投诉热线：2889 9999

图文传真：2577 1858

网址：www.info.gov.hk/tcu

电邮地址：info@tcu.gov.hk

目录

	<u>页数</u>
第一章 主要投诉及建议事项	3-7
第二章 本季大事纪要及值得注意的个案	8-10
第三章 专题文章	11-13

附件

A	交通投诉组接获的投诉及建议	14-15
B	交通投诉组接获投诉及建议的趋势	16-17
C	投诉及建议的调查结果一览表	18-19
D	有关政府部门 / 公共交通机构采纳的市民建议	20-21
E	有关公共交通服务的投诉及建议	22-23
F	过去八季有关九巴、城巴(第一类专营权) 及新巴服务的投诉及建议	24-26
G	过去八季有关的士服务的投诉及建议	27
H	有关的士服务投诉及建议的分类	28
I	有关交通及道路情况的投诉及建议	29
J	有关渡轮服务的投诉及建议(概况)	30
K	有关渡轮服务的投诉及建议(按营辨商划分类)	31
L	向交通投诉组提出建议及投诉的方法	32

第一章 主要投诉及建议事项

本报告书为零一七年第三份季报，汇报二零一七年七月一日至九月三十日期间的事项。

年度及季度趋势

2. 交通投诉组在季内共收到由 6 763 名市民提出的 7 615 宗投诉及建议，包括 68 宗纯粹建议。大约 60% 的投诉人（即 4 082 人）以电子邮件、传真或邮寄方式提出投诉 / 建议，其余 40%（即 2 681 人）则以电话提出投诉 / 建议。个案数目较上季的 6 466 宗上升 17.8%，与去年同季的 7 375 宗比较，则上升 3.3%。本季收到的投诉及建议个案的分类列于附件 A。

3. 交通投诉组过去十年（二零零七年至二零一六年）收到的投诉及建议的趋势图表列于附件 B(i)。另一图表，列于附件 B(ii)，则显示自二零一三年起每季收到的投诉及建议的趋势。

4. 季内，共 7 109 宗个案（包括在过往季度未解决的个案）的调查工作已完成。当中有 5 171 宗（73%）证实成立，不成立的有 61 宗（1%），其余 1 877 宗（26%）则因证据不足而无法追查。这些个案的调查结果一览表列于附件 C。

5. 季内，有关政府部门及公共交通机构共采纳 14 项由市民提出的建议，以改善公共交通服务及交通情况，有关个案的概要列于附件 D。交通投诉组小组委员会主席已向提出这些建议而又有提供联络方法的人士发出谢函。

公共交通服务

6. 有关公共交通服务的投诉及建议共有 6 467 宗，较上季上升 17.2%，与去年同季比较，则上升 0.7%。本季接获的投诉及建议的分类列于附件 E(i)。自二零一三年起每季收到的投诉及建议的趋势图表，则列于附件 E(ii)。

专营巴士服务

7. 季内，有关专营巴士服务的投诉及建议共有 1 739 宗，较上季上升 28.8%，与去年同季比较，则上升 5.6%。

8. 今季有关九巴服务的投诉及建议共有 935 宗，上季有 732 宗，去年同季则有 848 宗。今季的 935 宗个案中，涉及服务质量的个案有 87 宗（9.3%），而涉及服务水平的个案则有 831 宗（88.9%）。

9. 今季有关城巴有限公司（城巴）（港岛和过海路线专营权）（第一类专营权）服务的投诉及建议共有 111 宗，上季有 95 宗，去年同季则有 116 宗。今季的 111 宗个案中，涉及服务质量的个案有 12 宗（10.8%），而涉及服务水平的个案则有 95 宗（85.6%）。

10. 今季有关新世界第一巴士服务有限公司（新巴）服务的投诉及建议共有 134 宗，上季有 114 宗，去年同季则有 134 宗。今季的 134 宗个案中，涉及服务质量的个案有 12 宗（9%），而涉及服务水平的则有 121 宗（90.3%）。

11. 有关九巴、城巴（第一类专营权）及新巴过去八个季度的投诉 / 建议的比较列于附件 F。

非专营巴士服务

12. 今季有关非专营巴士服务（例如居民巴士服务及香港铁路有限公司（港铁）接驳巴士）的投诉及建议共有 55 宗，上季有 40 宗，去年同季则有 63 宗。

公共小巴服务

13. 今季有关公共小巴服务的投诉及建议共有 1 608 宗，较上季上升 26.7%，与去年同季比较，则上升 3.7%。所有个案已转介运输署或警方处理。

14. 季内接获的公共小巴个案中，涉及专线小巴服务的投诉及建议占 93.5%（即 1 503 宗）。上季及去年同季收到的个案数目分别为 1 159 宗及 1 460 宗。今季的 1 503 宗个案中，涉及服务质量的个案有 139 宗（9.2%），而涉及服务水平的个案则有 1 321 宗（87.9%）。

15. 其余 6.5% 的个案（即 105 宗）则为有关红色小巴服务的投诉及建议。上季及去年同季收到的个案数目分别为 110 宗及 91 宗。

的士服务

16. 今季有关的士服务的个案共有 2 919 宗，较上季上升 7.7%，与去年同季比较，则下降 0.4%。有关的士服务过去八个季度的投诉及建议的比较列于附件 G。

17. 在季内收到的 2 919 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 840 宗（97.3%），上季则有 2 637 宗（97.3%）。有关的士司机违规行为的投诉，包括司机举止无礼和不守规矩、拒载、驾驶行为不当、滥收车资、有关的士咪表的违规行为、不采用最直接可行的路线等。有关的士服务的投诉及建议的详细分类列于附件 H。如投诉人愿意出庭作证，本组会把个案转交警方进一步调查。季内，本组共转介 534 宗（18.8%）这类个案予警方处理。

18. 警方在季内告知本组较早前转介的 700 宗个案的最新进展。它们的分类如下：

	<u>个案数目</u>	<u>百分比</u>
(a) 已被票控	71 (29)	10 (4)
(b) 投诉人撤销投诉	416 (408)	59 (63)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	213 (215)	31 (33)
	<u>700 (652)</u>	<u>100 (100)</u>

（注：括号内为上季数字。）

从上述数字可见，90% 的个案因投诉人撤销投诉或证据不足而无法追查。

铁路服务

19. 季内，共有 124 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 124 宗，去年同季则有 169 宗。今季 124 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 117 宗。

渡轮服务

20. 有关渡轮服务的投诉及建议，今季有 22 宗，上季共有 24 宗，去年同季则有 61 宗。

交通情况

21. 今季接获有关交通挤塞的投诉共有 70 宗，上季有 48 宗，去年同季则有 78 宗。这些投诉涉及全港共 59 个地点，详情如下：

	<u>投诉数目</u>	<u>地点数目</u>
港岛	10 (12)	9 (11)
九龙	22 (23)	19 (23)
新界	37 (12)	30 (11)
其他（一般事宜及隧道 区域等）	1 (1)	1 (1)
总数	<u>70 (48)</u>	<u>59 (46)</u>

（注：括号内为上季数字。）

22. 投诉数目显示，受交通挤塞影响比较严重的地区为深水埗、北区、沙田及屯门（各七宗）。有关各区交通及道路情况的投诉及建议的数目列于附件 I。

23. 有关交通挤塞投诉的主要成因包括车辆阻塞、交通工程事宜（例如交通灯号时间的分配、行车线安排及禁区的设立）及道路工程。

24. 今季共接获 94 宗有关交通管理的投诉及建议，以及 23 项增设交通标志及设备的要求。上季这些个案的数目分别为 46 宗及 15 项，去年同季的数目则分别为 50 宗及 17 项。

25. 关于交通挤塞的投诉以及改善交通管理的建议(包括增加交通标志及设备的意见)，均已转交有关政府部门研究。

道路维修

26. 今季有关道路维修的投诉有 46 宗，上季的数目为 28 宗，去年同季的数目是 46 宗。今季的 46 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 28 宗。

27. 涉及较多有关道路维修的投诉的地区包括屯门（六宗）及沙田（五宗）。

法例执行

28. 与交通法例执行事宜有关的投诉有 854 宗，较上季上升 12.4%，与去年同季比较，则上升 21.7%。投诉个案主要是要求当局对违例泊车及等候过久以致阻塞交通的驾车人士采取执法行动。这些投诉均已转介警方处理。

29. 涉及较多有关违例泊车的投诉的地区包括沙田（89 宗）、深水埗（65 宗）及油尖旺（54 宗）。

第二章 本季大事纪要及值得注意的个案

交通投诉组小组委员会会议

以下事项已于二零一七年第三季向交通投诉组小组委员会汇报：

- (a) 有关公共小巴服务的投诉及建议；
- (b) 有关泊车设施的投诉及建议；
- (c) 有关铁路服务的投诉及建议；以及
- (d) 交通投诉组二零一七年第二号季报。

2. 各委员备悉并同意：

- (a) 交通投诉组应密切监察有关公共小巴服务、泊车设施和铁路服务的投诉及建议；以及
- (b) 交通投诉组二零一七年第二号季报应呈递交通咨询委员会审阅。

有关一条专线小巴路线服务班次失准但总站有闲置车辆的投诉

3. 一名市民投诉一条专线小巴路线未有按照其服务详情表提供服务。投诉人不时看见在总站有数辆闲置的专线小巴，并没有为乘客提供服务。

4. 个案转交运输署调查。服务班次方面，该署已提醒营办商必须符合服务详情表所订的服务水平。此外，该署已要求营办商提醒属下司机，在提供专线小巴服务时，若小巴上有空座位，必须在每个站停车以接载乘客。

5. 运输署续指，某些类型的柴油专线小巴，会产生较多微粒并在废气排放系统内积聚，对车辆的性能和运作造成不良影响。为解决这问题，有关专线小巴需要每天在总站停留并开动引擎至少半小时，以燃烧该等残余微粒。因此，在总站空转引擎的专线小巴其实可能正进行「烧炭」过程。

6. 运输署的回复已转告该名市民，该名市民没有提出其他意见。

有关提供巴士换乘优惠的路线多收车资的投诉

7. 一名投诉人乘搭由九龙巴士(一九三三)有限公司(九巴)营办并提供巴士换乘优惠的巴士路线，曾数次被多收车资。他表示，虽然已多次向九巴追讨款项，但至今仍未获得退款。

8. 运输署应邀调查有关个案。经调查后，运输署发现多收车资是涉事巴士车长在八达通系统输入错误数据所致。九巴已提醒有关车长在八达通系统输入数据时要加倍小心，并同意把多收的款项退回投诉人的八达通卡内。投诉人可带同其八达通卡，在九巴巴士和龙运巴士的八达通读写器、指定港铁站及商场内的八达通服务站、已安装「八达通」应用程序的流动装置、八达通 PC 阅卡机或 7-Eleven 便利店(购物时适用)拍卡，以取回退款。投诉人可在九巴网站输入八达通卡号码，查阅过去三个月的退款记录。

9. 该名投诉人获告知上述跟进行动后，没有提出其他意见。

有关在薄扶林道旅游巴违例停泊并空转引擎的投诉

10. 本组接获一宗有关旅游巴在薄扶林道近香港大学西闸违例停泊的投诉。由于旅游巴占据了一条行车线，该处只余下一条行车线供车辆行驶。投诉人又指，该等旅游巴在违泊时一直空转引擎。

11. 个案转交警方采取所需的执法行动。警方表示，会调派警员监察有关情况，并在适当时候严厉执法。

12. 环境保护署(环保署)亦已知悉有关情况。该署指出，《汽车引擎空转(定额罚款)条例》(第 611 章)订明，任何汽车的司机，不得致使或容许该车辆在道路上于任何 60 分钟的时段内，引擎空转(即当汽车停定时，该车辆的内燃引擎仍在操作)超过三分钟。上述规定并不适用于某些情况下的司机。例如，当酷热天气警告或黄色、红色或黑色暴雨警告(包括在该警告终止生效后直至该日午夜的时间)正在生效；及载有乘客的巴士(包括旅游巴)或学校私家小巴。警方的交通督导员和环保署的环境保护督察获授权针对

违例空转引擎的车辆采取执法行动。

13. 环保署在接获个案后，曾在投诉人提及的地点作巡查。巡查期间，该署发现有一辆旅游巴在空转引擎。由于当日酷热天气警告生效，该署并无对有关司机采取执法行动。然而，该署职员已藉此机会向司机派发有关停车熄匙要求的宣传单张，并提醒司机相关的法例规定。

第三章 专题文章

有关渡轮服务的投诉及建议

背景

本港的渡轮服务由持牌及专营渡轮营办商提供。其中有离岛及港内渡轮服务。当局又发牌给「街渡」，为持牌及专营渡轮未能兼顾的偏远地区提供服务，以及满足假日的需要。在二零一六年，渡轮的市场占有率为 1.0%，平均每日载客 130 800 人次；而二零一七年(截至二零一七年七月)的数字则分别为 1.0%及 128 700 人次。

统计数字

2. 过去五年，有关渡轮服务的投诉及建议的趋势如下：

<u>年份</u>	<u>投数 / 建议数目</u>	<u>增 / 减</u>
2012	47	- (-)
2013	105	+58 (+123.4%)
2014	156	+51 (+48.6%)
2015	77	-79 (-50.6%)
2016	110	+33 (+42.9%)
2017	67	- (-)
(截至 2017 年 9 月 30 日)		

3. 在二零一七年一月至九月期间，有关渡轮服务的投诉 / 建议有 67 宗，较去年同期的 87 宗减少 23%。本组所接获投诉 / 建议的分项数字载于附件 J 及 K。有关减幅主要是由于针对班次 / 载客量的投诉有所减少(减少 37 宗或 77.1%)。

4. 在二零一七年一月至九月期间，本组接获的 67 宗有关渡轮的个案当中，22 宗涉及服务班次。在这 22 宗个案中，11 宗关于富裕小轮有限公司营运的「屯门—东涌—沙螺湾—大澳」渡轮航线。大部分投诉涉及二零一七年五月发生的两宗服务延误事件。其中一次延误源于一艘往常使用的船只被送往维修保养，因此需要临时调配另一艘船只代替，但员工并不熟悉该船的操作，导致安排上落船需时较久。另一次延误是因延迟给船只补充燃料所致。此外，在二零一七年一月至九月，新世界第一渡轮服务有限公司(新渡轮)营运的「中环—长洲」渡轮航线有六宗关于服务班次的投诉；同类个案在二零一六年同期有四宗。这些投诉主要涉及因乘客及货物需要额外登船 / 离船的时间而令船只的实际开出时间延迟数分钟。

5. 投诉人另一主要关注的事项是员工的工作表现(例如对乘客态度欠佳和未能为乘客提供信息)。本组在二零一七年一月至九月接获 13 宗这类个案，当中四宗关于「中环—长洲」航线，另有三宗关于港九小轮有限公司(港九小轮)营运的「中环—坪洲」航线。在二零一六年一月至九月，新渡轮该航线接获两宗同类个案，而港九小轮该航线则没有接获同类个案。

改善措施

6. 所有有关渡轮服务的投诉及建议，均转交运输署或营办商跟进。

7. 关于「屯门—东涌—沙螺湾—大澳」渡轮航线服务班次的投诉，运输署已跟有关渡轮营办商会面，并要求营办商立即采取行动纠正有关情况。营办商已重新调配船只、加强员工培训，以及改善服务受阻时的乘客通知安排。运输署其后再次进行的调查显示，有关服务已按照服务详情表营运，而二零一七年第三季亦再无针对该航线服务班次的投诉。

8. 另一方面，运输署一直有进行调查，以密切监察「中环—长洲」航线渡轮服务的服务质量及班次。调查结果显示，有关服务足够并大致按照服务详情表提供服务。针对因需要较长登船 / 离船的时间而引致的投诉，运输署已提醒新渡轮安排员工协助有需要的乘客，务求令乘客及货物登船 / 离船更为畅顺。至于员工

表现方面，运输署已提醒新渡轮和港九小轮向员工提供清晰指示，并加强员工培训，以期改善服务质素和与乘客的沟通。

9. 运输署会继续进行实地调查和巡视，密切监察各渡轮的服务水平、乘客需求及营办商的表现，以确保所有营办商都遵照班次时间表，并按需要改善服务以满足乘客需求。

10. 交通投诉组会继续与部门 / 营办商密切监察及跟进有关渡轮服务的投诉及建议。

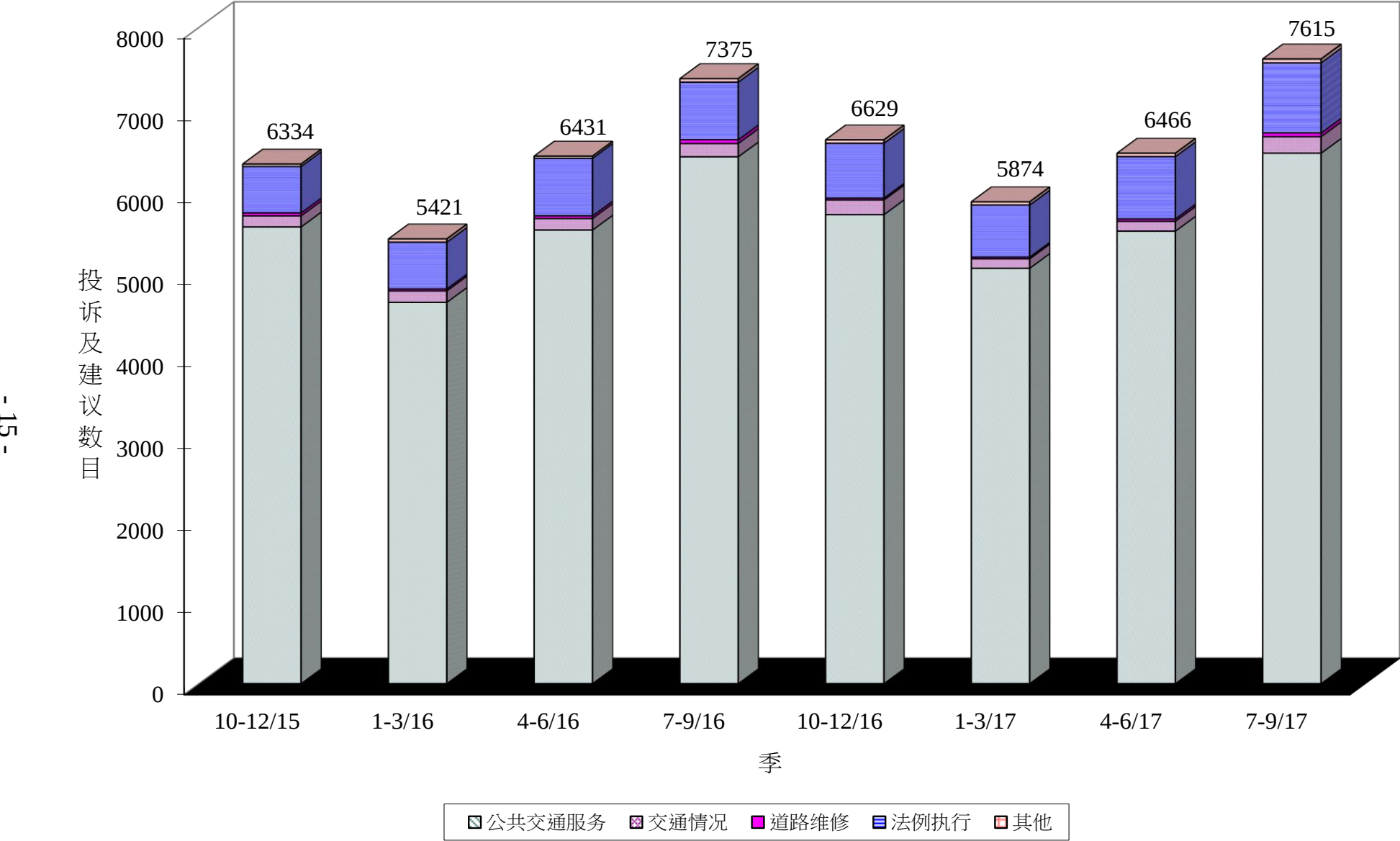
交通投诉组接获的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>去年同期</u> <u>(1.7.16 - 30.9.16)</u>	<u>上季</u> <u>(1.4.17 - 30.6.17)</u>	<u>今季</u> <u>(1.7.17 - 30.9.17)</u>
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	303 [18]	219 [15]	331 [18]
(b) 服务水平	5 967 [4]	5 171 [4]	5 976 [9]
(c) 一般性质	153 [8]	127	160 [5]
	6 423 [30] (87%)	5 517 [19] (85%)	6 467 [32] (85%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	78 [3]	48 [2]	70 [2]
(b) 交通管理	50 [5]	46 [10]	94 [20]
(c) 增设交通标志及设备	17 [10]	15 [6]	23 [7]
(d) 泊车设施	17 [1]	11 [2]	14 [1]
	162 [19] (2%)	120 [20] (2%)	201 [30] (2%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	30 [1]	15	28
(b) 交通标志及设备	14	11	14
(c) 行车道标记	2	2	4
	46 [1] (1%)	28 (1%)	46 (1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	514	522 [2]	584
(b) 其他执法事宜	188	238	270 [2]
	702 (9%)	760 [2] (11%)	854 [2] (11%)
V. 其他	42 [2] (1%)	41 (1%)	47 [4] (1%)
合计	7 375 [52] (100%)	6 466 [41] (100%)	7 615 [68] (100%)

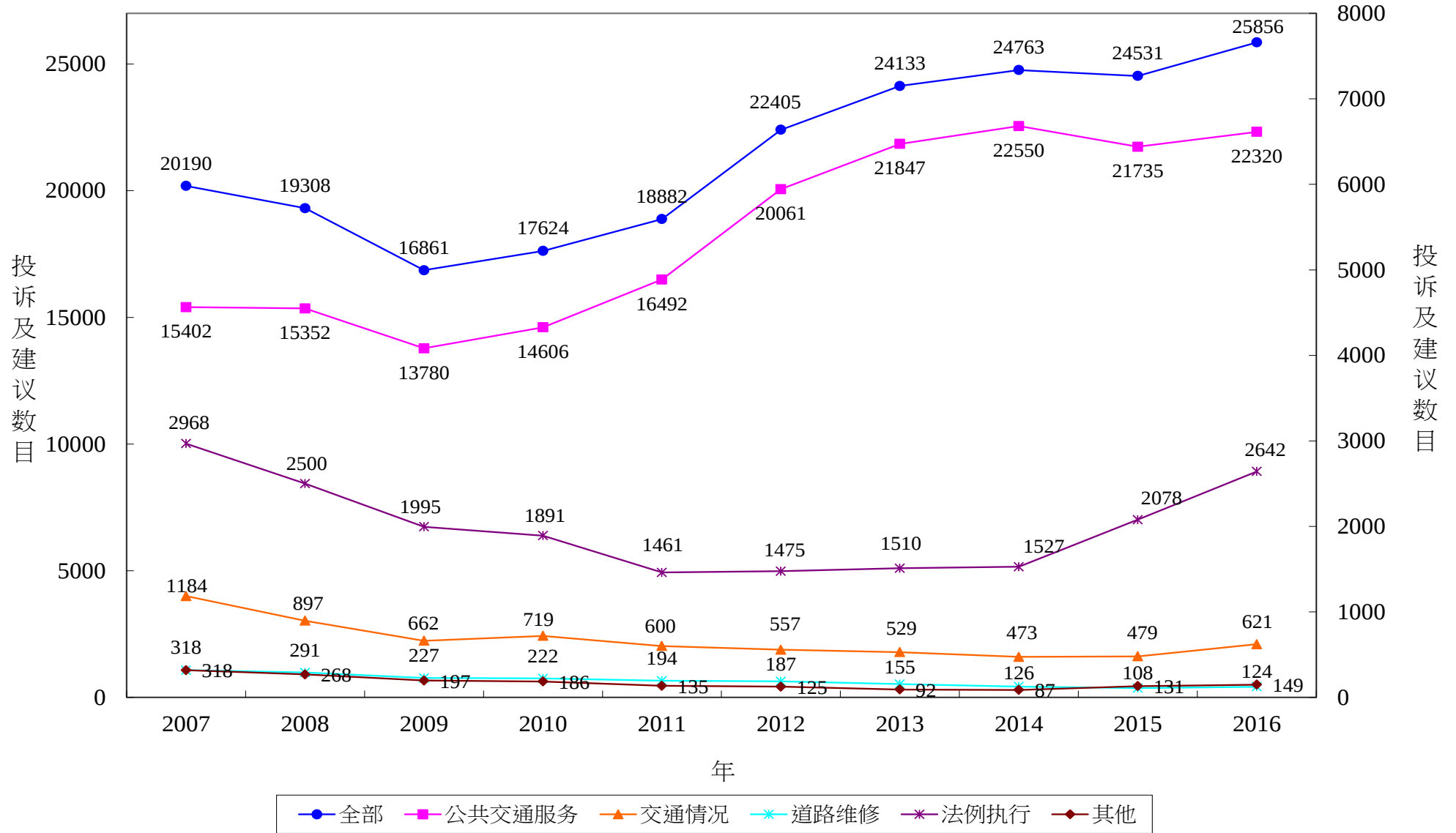
注： (1) 方括号内是本季接获的纯粹建议数目。个案总数已包括这些数目在内。
(2) 括号内百分率代表每类投诉/建议在季内接获的全部个案中所占的比例。

交通投诉组接获的投诉及建议

附件 A (ii)

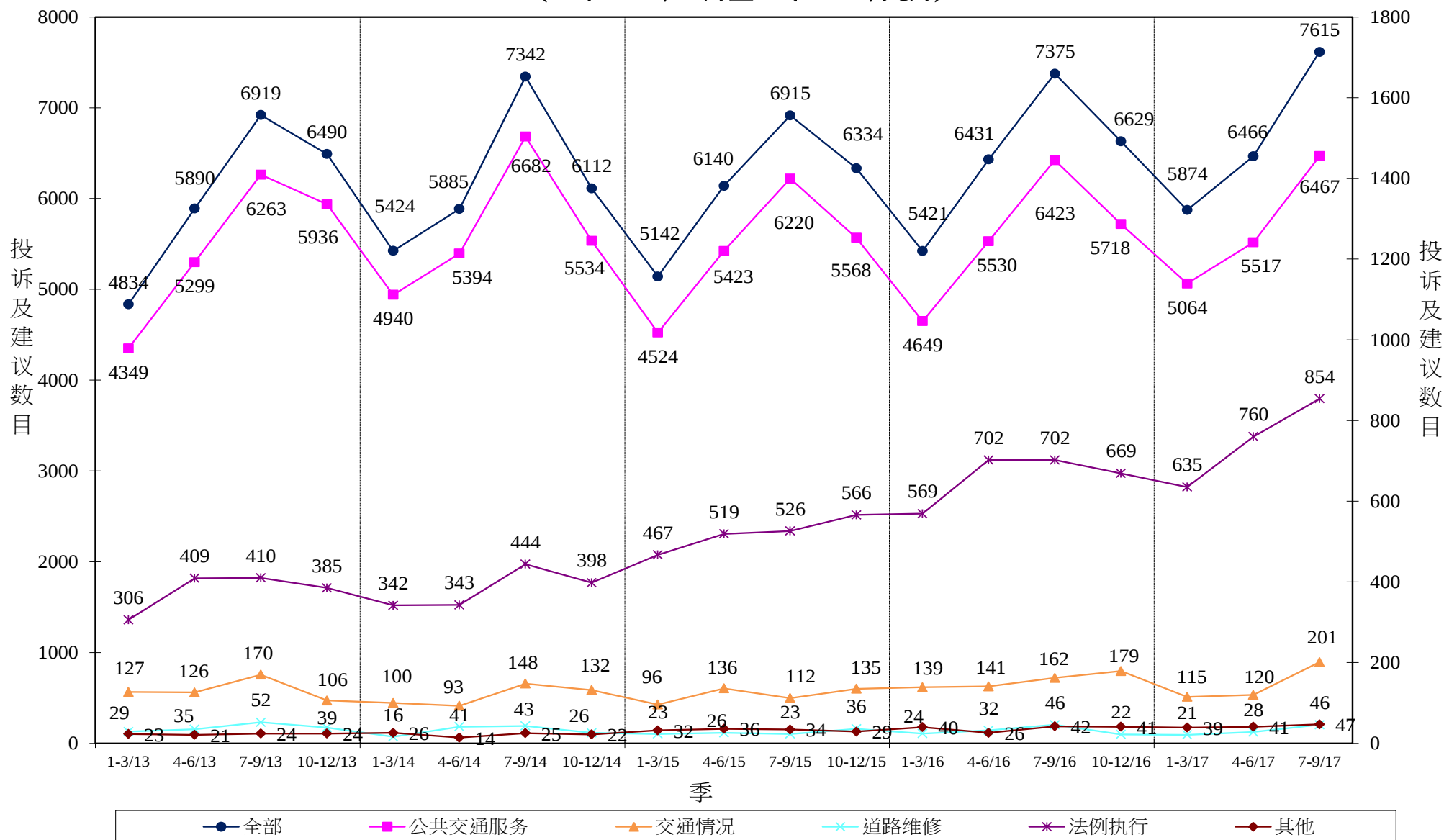


交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零零七至二零一六年)



交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零一三年一月至二零一七年九月)

附件 B(ii)



投诉及建议的调查结果一览表
(二零一七年七月至九月)

调查结果						
投诉/建议性质		A1	A2	B	C	合计
I. 公共交通服务						
(a) 服务质量		20	189	9	-	218
(b) 服务水平		1 455	1 980	29	1 807	5 271
(c) 一般性质		86	27	4	7	124
		1 561	2 196	42	1 814	5 613
II. 交通情况						
(a) 交通挤塞		22	24	2	-	48
(b) 交通管理		20	21	10	-	51
(c) 增设交通标志及设备		11	8	6	-	25
(d) 泊车设施		6	9	-	-	15
		59	62	18	-	139
III. 道路维修						
(a) 道路情况		12	3	-	-	15
(b) 交通标志及设备		7	2	-	-	9
(c) 行车道标记		2	-	-	-	2
		21	5	-	-	26
IV. 法例执行						
(a) 违例泊车		939	125	-	-	1 064
(b) 其他执法事宜		90	73	1	63	227
		1 029	198	1	63	1 291
V. 其他		26	14	-	-	40
合计		2 696	2 475			
		(38%)	(35%)			
		5 171		61	1 877	7 109
		(73%)		(1%)	(26%)	(100%)

图例

- A1 - 成立的个案 (行动已完成/已着手采取行动的个案)
A2 - 成立的个案 (需进一步考虑才采取行动的个案)
B - 不成立的个案
C - 无法追查的个案

**有关公共交通服务的
投诉及建议的调查结果一览表
(二零一七年七月至九月)**

调查结果 交通工具类别	A1	A2	B	C	合计
九龙巴士(一九三三)有限公司	391	360	7	14	772
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	38	47	2	3	90
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	19	30	1	-	50
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	40	73	3	2	118
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	13	5	1	-	19
龙运巴士公司	29	24	1	-	54
过海隧巴	121	129	7	7	264
非专营巴士服务	10	26	-	1	37
专线小巴	736	428	12	41	1 217
红色小巴	76	8	1	13	98
的士	41	988	5	1 729	2 763
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	26	53	1	1	81
香港铁路有限公司(轻铁)	2	3	1	-	6
香港电车有限公司	6	2	-	3	11
新世界第一渡轮服务有限公司	6	7	-	-	13
天星小轮有限公司	-	-	-	-	-
其他渡轮	7	13	-	-	20
合计	1 561 (28%)	2 196 (39%)	42 (1%)	1 814 (32%)	5 613 (100%)
	3 757 (67%)				

图例

- A1 - 成立的个案 (行动已完成/已着手采取行动的个案)
A2 - 成立的个案 (需进一步考虑才采取行动的个案)
B - 不成立的个案
C - 无法追查的个案

有关政府部门 / 公共交通机构采纳的市民建议
(二零一七年七月至九月)

I. 公共交通服务

- 增加新大屿山巴士 37M 号在平日早上及晚上繁忙时间的班次，以满足乘客的需求。

II. 交通管理

港岛区

- 延长皇龙道与天后庙道交界处的「禁止停车」限制有效时间，防止车辆阻塞交通。
- 在湾仔道近坚拿道西加设「望左」及「望右」道路标记，使道路更为安全。

九龙区

- 调整西洋菜南街与快富街交界处的交通灯位置，使道路更为安全。
- 在通菜街与水渠道交界处以「左转」交通标志取代现有的「不准右转」交通标志，并加设「不准驶入」交通标志，以更有效提醒驾车人士。
- 加大并迁移塘尾道近旺角消防局的「不准掉头」交通标志，以更有效提醒驾车人士。
- 在茶果岭道公共运输交汇处的出口加设「望左」及「望右」道路标记和触觉警示带，使道路更为安全。

- 在秀明道与秀丰街之间的一段秀茂坪道以双白线及影线标记，取代现有的车道中央分隔线，改善道路安全。
- 延长连德道近将军澳道的安全岛及触觉警示带，方便行人横过马路。

新界区

- 延长青敬路北行线近青绿街在早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长蚝涌路在早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长安睦街与安明街交界处的行车绿灯时间，改善安睦街南行线的交通流量。
- 延长大涌桥路与安心街交界处及与安丽街交界处的行车绿灯时间，改善大涌桥路南行线的交通流量。
- 在深圳湾口岸近货车轮候区加设交通标志，以提示驾车人士前路有警察的速度侦查，并更有效提醒他们相关的车速限制。

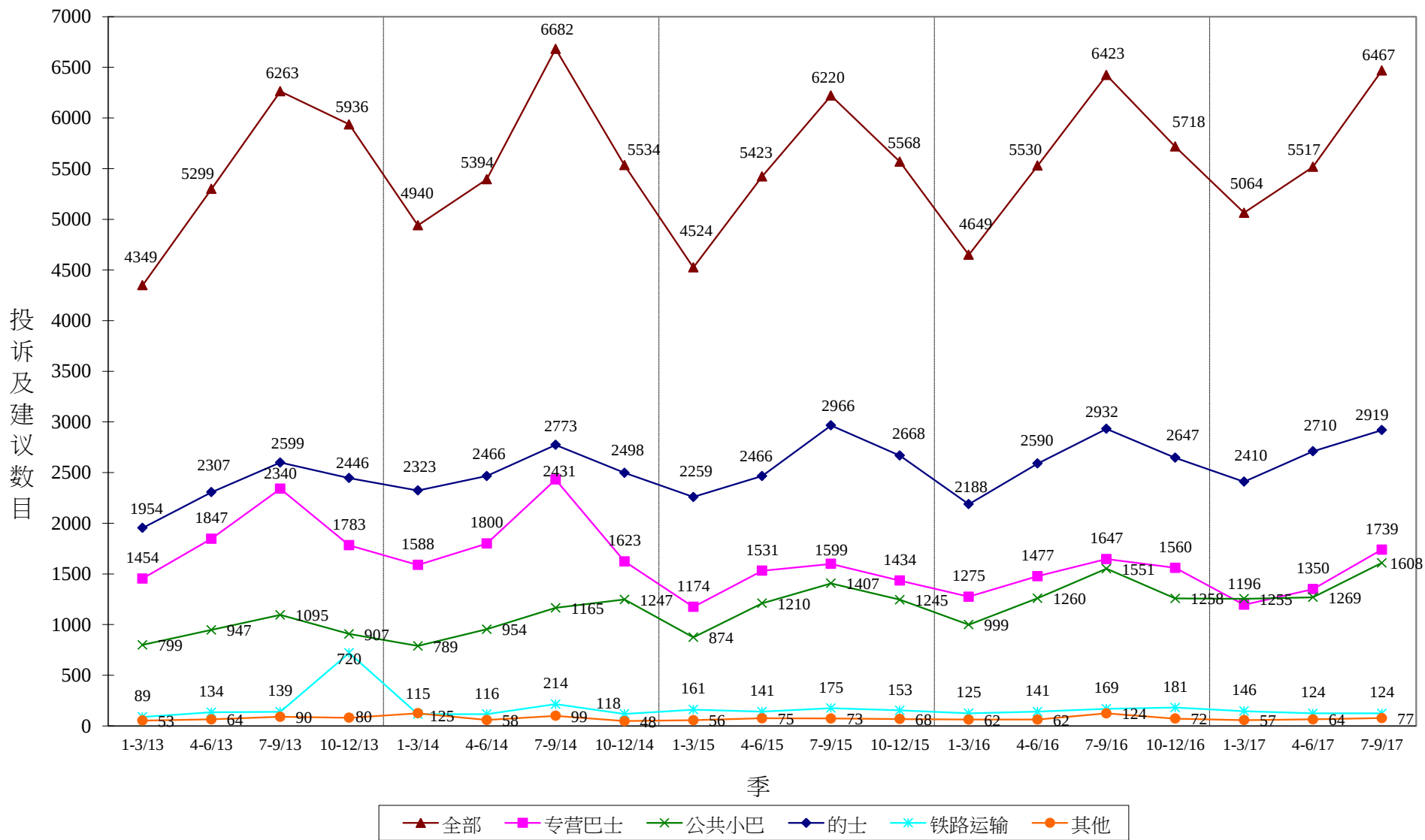
有关公共交通服务的投诉及建议 (二零一七年七月至九月)

附件 E(i)

交通工具类别 投诉/建议性质	陆上交通工具											铁路运输			水路交通工具			合计 或 小计
	专营巴士																	
	城巴 (第一类 专营权)	城巴 (第二类 专营权)	新大屿山 巴士	龙运 巴士	过海隧巴	非专营 巴士	专线 小巴	红色 小巴	的士	港铁 (非轻铁)	港铁 (轻铁)	电车	新渡轮	天星 小轮	其他 渡轮			
(A) 服务质量	62	8	3	6	6	12	15	6	123	-	-	9	3	-	2	-	-	255
(1) 班次/载客量	16	3	1	5	-	1	10	1	8	-	-	1	-	-	-	-	-	46
(2) 路线	1	-	-	1	-	-	4	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	9
(3) 服务时间	8	1	1	-	-	-	1	3	7	-	-	-	-	-	-	-	-	21
(4) 设置车站	87	12	5	12	6	13	30	11	139	-	-	11	3	-	2	-	-	331
小计																		
(B) 服务水平	369	38	27	74	4	44	181	20	435	-	-	11	2	-	3	-	1	1209
(1) 服务班次	13	1	2	3	3	-	1	1	94	-	472	-	-	-	-	-	-	590
(2) 路线依循情况	120	13	8	14	3	11	44	5	241	48	407	7	2	3	1	-	-	927
(3) 驾驶行为不当	234	30	12	19	2	18	69	12	470	29	1403	34	2	2	2	-	3	2341
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	2	-	-	-	-	1	3	-	22	2	558*	-	-	-	-	-	-	588
(5) 滥收车/船费	2	-	-	-	-	-	1	-	19	1	13	-	-	-	1	-	1	38
(6) 清洁	11	-	1	-	-	1	6	-	9	1	14	4	-	-	-	-	1	48
(7) 车辆/船只状况	80	13	9	11	2	7	25	3	31	2	4	40	1	2	3	-	2	235 [#]
(8) 乘客服务及设施	831	95	59	121	14	82	330	41	1321	83	2871	96	7	7	10	-	8	5976
小计	17	4	3	1	-	1	16	3	43	22	48	-	-	-	2	-	-	160
(C) 一般性质	935	111	67	134	20	96	376	55	1503	105	2919	107	10	7	14	-	8	6467
今季合计																		
总数	(1739)							(4582)				(124)			(22)			
上季合计	732	95	61	114	17	53	278	40	1159	110	2710	103	10	11	7	-	17	5517
去年同季合计	848	116	84	134	21	80	364	63	1460	91	2932	142	11	16	51	-	10	6423

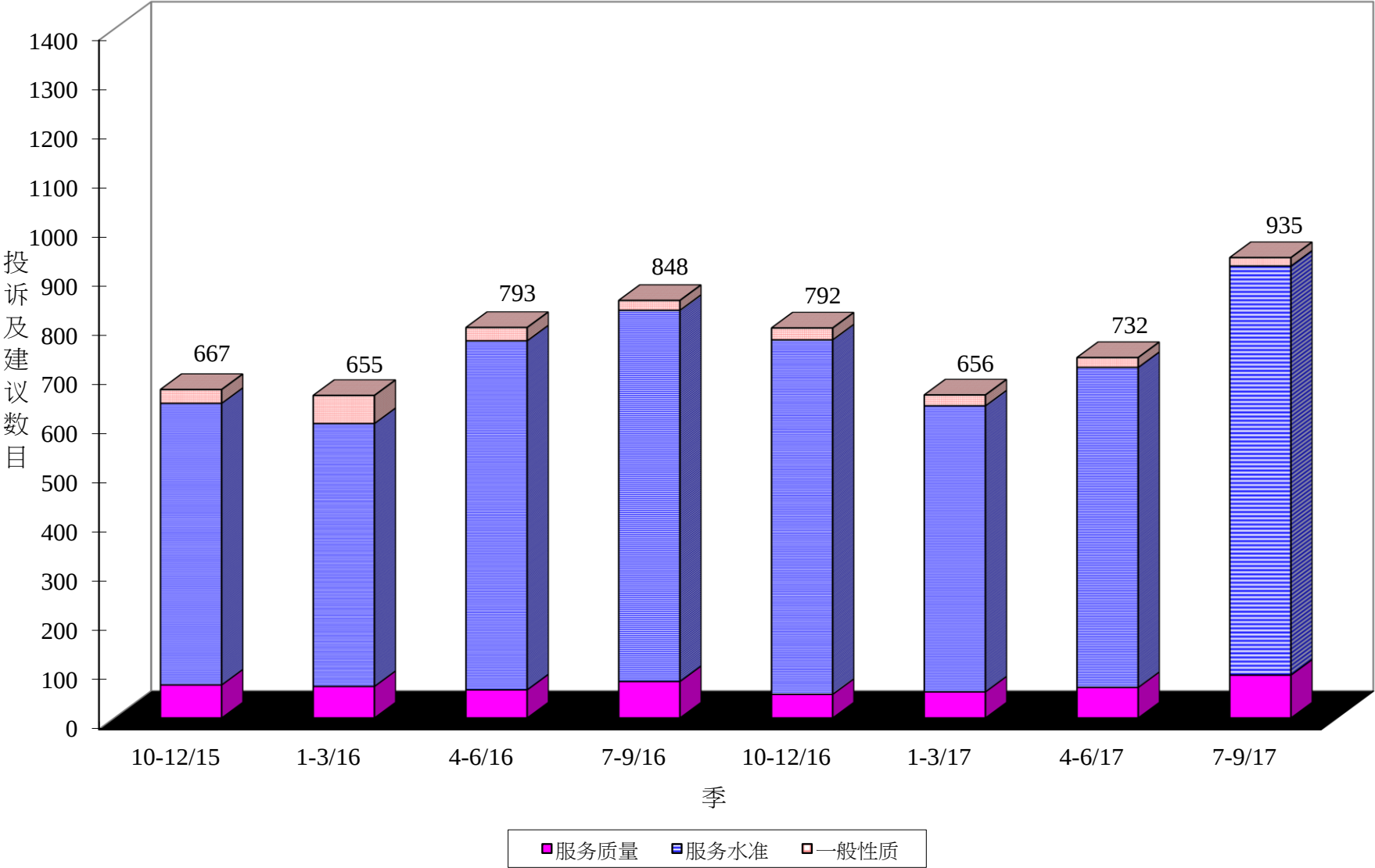
* 包括有关的士咪表的违规行为

包括由一位投诉人提出的有关在公共交通工具上播放视听节目的投诉

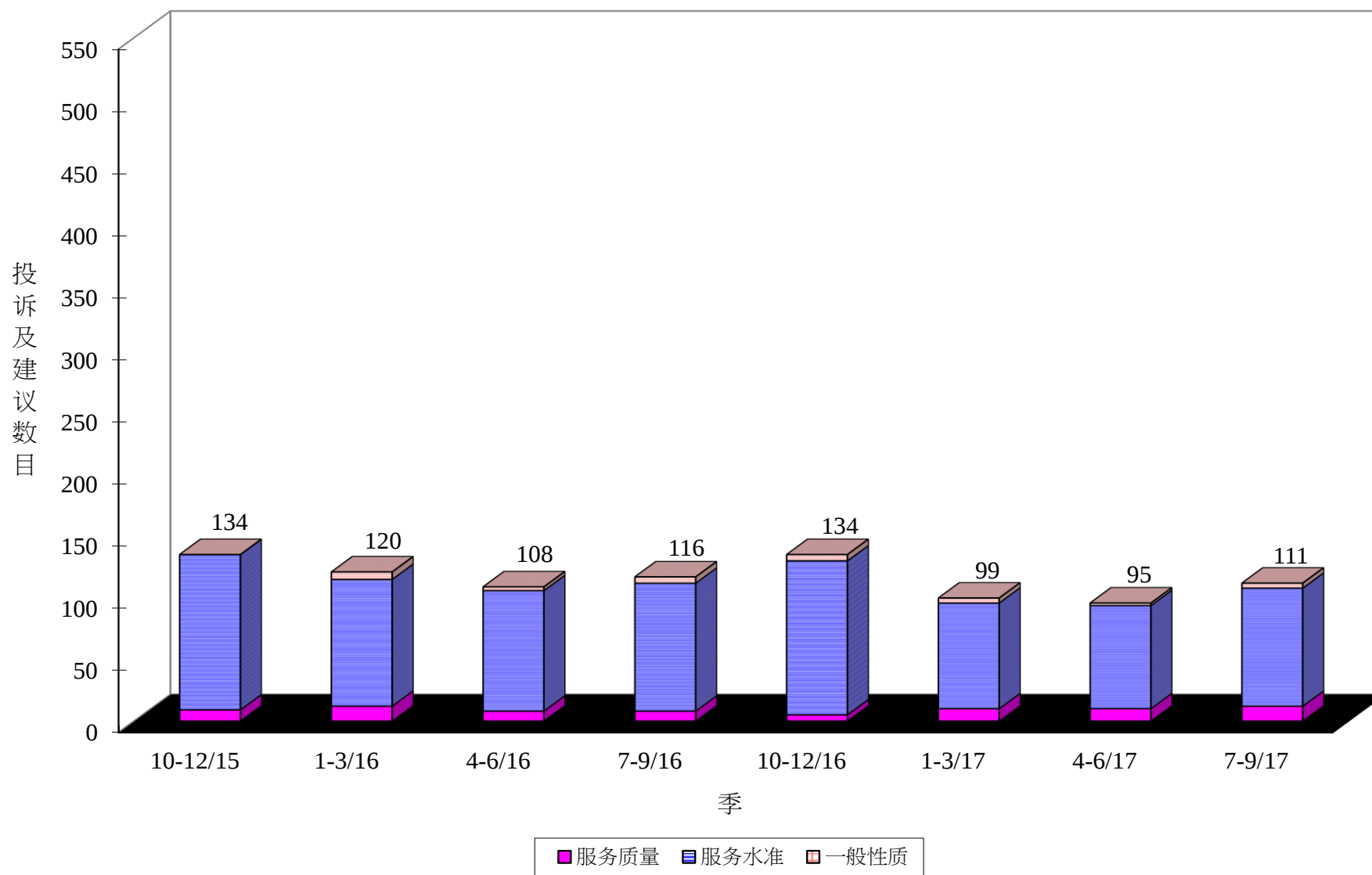
有关公共交通服务投诉及建议的趋势
(二零一三年一月至二零一七年九月)

过去八季有关九巴服务的投诉及建议

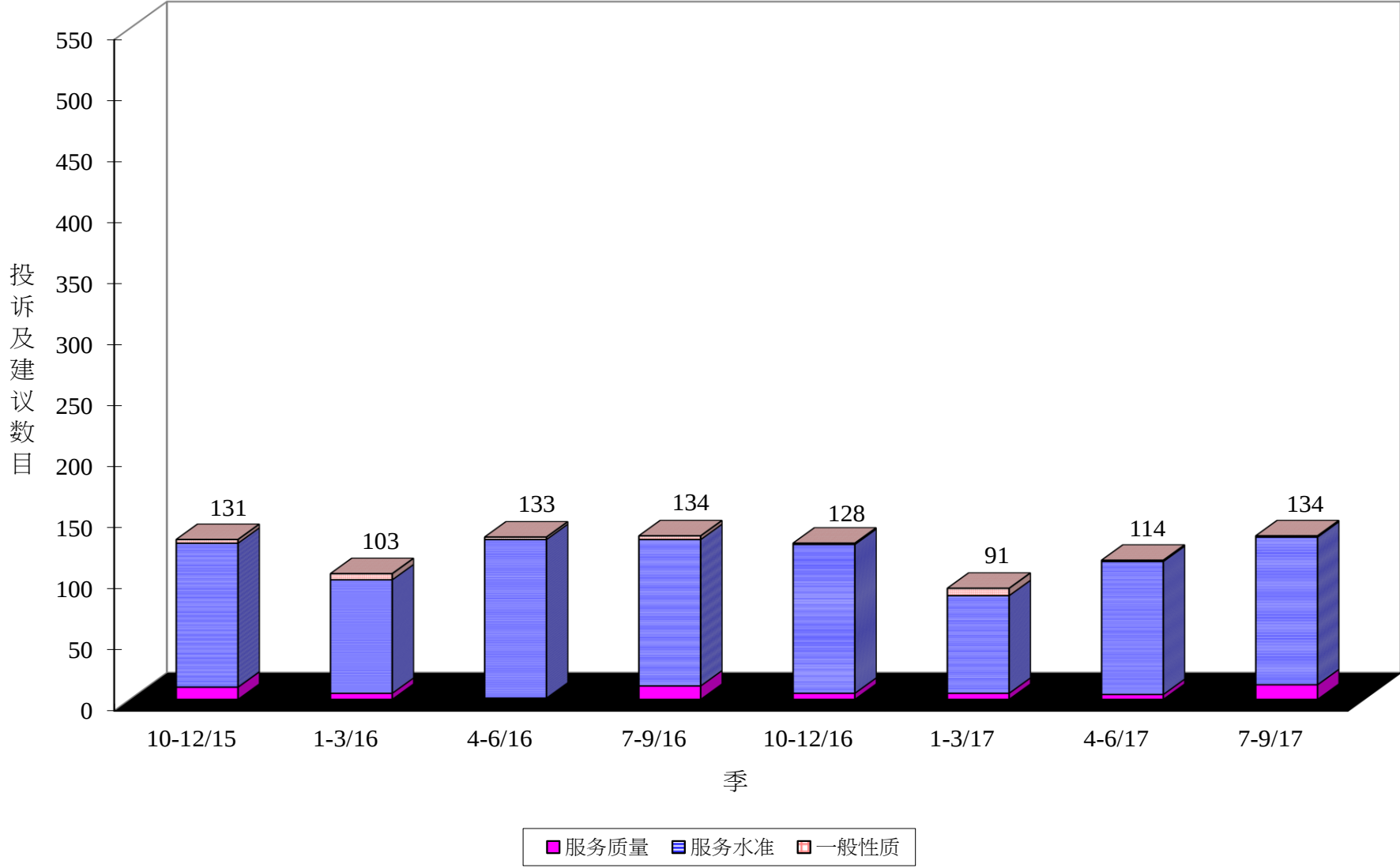
附件 F (i)



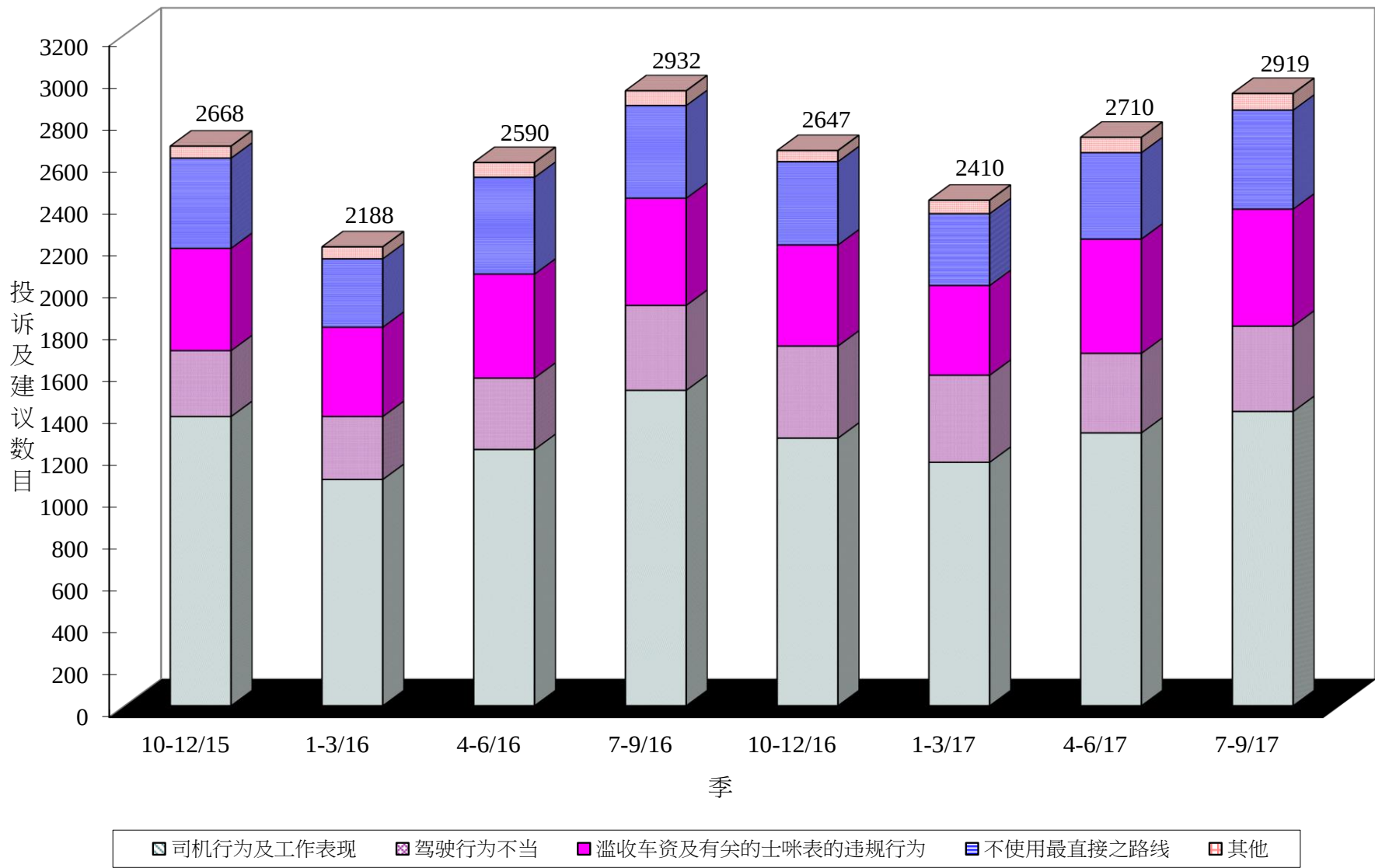
过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议



过去八季有关新巴服务的投诉及建议



过去八季有关的士服务的投诉及建议



有关的士服务投诉及建议的分类

<u>投诉/建议性质</u>	<u>去年同季 (1.7.16 – 30.9.16)</u>	<u>上季 (1.4.17– 30.6.17)</u>	<u>今季 (1.7.17 – 30.9.17)</u>
(a) 司机行为及工作表现			
(i) 举止无礼和不守规矩	525	537	551
(ii) 拒载	835	615	709
(iii) 兜客	2	2	1
(iv) 拒绝驶达目的地	131	129	122
(v) 未有展示司机证	9	17	19
(vi) 不正确展示司机证	2	1	1
小计	1 504	1 301	1 403
(b) 驾驶行为不当	405	379	407
(c) 滥收车资	439	478	486
(d) 有关的士咪表的违规行为	72	67	72
(e) 不使用最直接可行之路线	442	412	472
(f) 其他*	70	73	79
合计	2 932	2 710	2 919

* 这些投诉/建议主要是有关的士引致交通阻塞和的士车身状况。

有关交通及道路情况的投诉及建议
(二零一七年七月至九月)

地区 投诉/建议性质	港 岛				九 龙					新 界									其他 (一般事宜 及隧道区域等)	合 计
	东 区	湾 仔	中 西 区	南 区	观 塘	黄 大 仙	九 龙 城	深 水 埗	油 尖 旺	北 区	大 埔	沙 田	元 朗	屯 门	荃 湾	葵 青	西 贡	离 岛		
<u>交通情况</u>																				
(a) 交通挤塞 (地点数目)	1 (1)	3 (3)	4 (3)	2 (2)	6 (5)	3 (3)	1 (1)	7 (6)	5 (4)	7 (4)	2 (2)	7 (5)	4 (4)	7 (7)	2 (2)	2 (2)	6 (4)	- (-)	1 (1)	70 (59)
(b) 交通管理	1	3	3	-	2	2	7	2	3	3	4	4	2	2	9	-	2	45	-	94
(c) 增设交通标志及设备	2	1	2	2	1	-	1	-	1	1	3	1	2	1	1	1	2	1	-	23
(d) 泊车设施	-	-	-	-	2	2	-	1	1	-	2	2	1	1	2	-	-	-	-	14
小计	4	7	9	4	11	7	9	10	10	11	11	14	9	11	14	3	10	46	1	201
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	3	2	1	1	1	-	2	1	-	1	1	4	-	6	1	-	1	1	2	28
(b) 交通标志及设备	1	-	-	1	-	2	1	2	-	-	3	1	3	-	-	-	-	-	-	14
(c) 行车道标记	-	-	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	4
小计	4	2	1	2	2	4	3	3	-	1	4	5	3	6	2	-	1	1	2	46
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	40	29	32	13	46	14	45	65	54	17	23	89	28	16	25	19	26	3	-	584
(b) 其他执法事宜	14	18	15	9	21	11	20	17	34	3	13	18	14	12	17	14	11	4	5	270
小计	54	47	47	22	67	25	65	82	88	20	36	107	42	28	42	33	37	7	5	854
合计	62	56	57	28	80	36	77	95	98	32	51	126	54	45	58	36	48	54	8	1101

有关渡轮服务的投诉及建议
(概况)

<u>投诉 / 建议的性质</u>	<u>2016年 第一季至 第三季</u>	<u>2017年 第一季至 第三季</u>	<u>增 / 减</u>
(A) 服务水平			
(1) 班次 / 载客量	48	11	-77.1%
(2) 服务时间	1	-	-100.0%
小计	49	11	-77.6%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	16	22	+37.5%
(2) 路线依循情况	1	-	-100.0%
(3) 驾驶行为不当	5	2	-60.0%
(4) 员工行为及工作表现	5	13	+160.0%
(5) 清洁情况	1	4	+300.0%
(6) 船只状况	1	2	+100.0%
(7) 乘客服务及设施	9	11	+22.2%
小计	38	54	+42.1%
(C) 一般性质*	-	2	不适用
总计	87	67	-23.0%

* 这些投诉主要是有关渡轮服务收费。

有关渡轮服务的投诉及建议
(按营办商划分类)

<u>投诉 / 建议的性质</u>	<u>2016年</u> <u>第一季至第三季</u>			<u>2017年</u> <u>第一季至第三季</u>		
	<u>新渡轮</u>	<u>天星小轮</u>	<u>其他渡轮</u>	<u>新渡轮</u>	<u>天星小轮</u>	<u>其他小轮</u>
(A) 服务水平						
(1) 班次 / 载客量	44	-	4	11	-	-
(2) 服务时间	-	1	-	-	-	-
小计	44	1	4	11	-	-
(B) 服务水平						
(1) 服务班次	7	1	8	7	-	15
(2) 路线依循情况	-	-	1	-	-	-
(3) 驾驶行为不当	4	-	1	1	-	1
(4) 员工行为及工作表现	3	1	1	6	-	7
(5) 清洁情况	-	-	1	1	-	3
(6) 船只状况	1	-	-	1	-	1
(7) 乘客服务及设施	6	-	3	6	-	5
小计	21	2	15	22	-	32
(C) 一般性质*	-	-	-	2	-	-
合计	65	3	19	35	-	32
总计	87			67		

* 这些投诉主要是有关渡轮服务收费。

图例

新渡轮 新世界第一渡轮服务有限公司 (新渡轮现时营办两条港内、三条离岛及一条特别节日渡轮航线。)

天星小轮 天星小轮有限公司 (天星小轮现时营办两条港内渡轮航线。)

其他渡轮 其他渡轮公司

向交通投诉组提出建议及投诉的方法

市民如欲提出任何有关交通问题的建议或投诉，可用电话与交通投诉组联络。本组的热线电话 **2889 9999** 在办公时间有工作人员接听，而在办公时间以外则提供留言服务。

另一方法是填妥适当表格（交通投诉表格及投诉的士表格），然后寄往香港邮政总局信箱 12430 号本组收。这些表格可向各区民政事务处及运输署索取。

此外，市民亦可写信向本组提出建议/投诉。本组地址如下：

香港添马添美道 2 号
政府总部东翼 20 楼
交通投诉组

本组图文传真机号码是 **2577 1858**，电子邮箱地址是 **info@tcu.gov.hk**，而网页地址是 **www.info.gov.hk/tcu**。市民可用上述各种方法提出建议或投诉。